



PRIMER JUZGADO POLICIAL LOCAL  
PUNTA ARENAS

SECTOR: RODRIGO  
E LOQUETA I MARA/  
LAUTARO NAVARRO N° 353  
PRESELENTE

TREINTA y CUATRO (34)

**SENTENCIA N°** 1779. En Punta Arenas, veintidós de mayo de dos mil diecisiete.

### **VISTOS Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que a fojas 13 comparece doña Pamela Ramírez Jaramillo, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región de Magallanes y Antártica Chilena, ambos con domicilio en esta comuna, calle Lautaro Navarro N° 353, quien, atendido lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, viene en deducir denuncia infraccional en contra del proveedor: "COMERCIAL Y HOTELERA PACIFICO SUR LTDA.", con nombre de fantasía, Hotel Isla Rey Jorge, ignora Rut, representada en mérito de lo dispuesto en el artículo 50 letra c) inciso tercero y 50 letra d), por don Jorge Sekulovic Rivera, ignora Rut, ambos con domicilio en calle 21 de Mayo N° 1243, comuna de Punta Arenas, basado en los antecedentes de hecho y de derecho que expone.

Indica que conforme lo prevé el artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el Sernac tiene como una de sus principales funciones velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y las demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. Por lo mismo, en el desarrollo de esta función el Sernac está facultado para denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en dichos procesos, cuando lo disponga la ley o se encuentre comprometido el interés general.

Agrega que en función del rango de competencias que le asignó el legislador, el Sernac monitorea los distintos mercados que existen en el país, a objeto de verificar, si la información que se entrega a los consumidores es veraz y oportuna; si los contratos celebrados entre proveedores y consumidores se ajustan a la normativa vigente; si las actuaciones de un proveedor en el ámbito del consumo cumplen con el marco normativo; si se cumple con lo ofrecido; si las prácticas y/o comportamientos de los proveedores que intervienen en éstos, se ajustan a los parámetros de calidad, profesionalidad y diligencia que exige el artículo 23 de la citada ley, entre otras.

Menciona que a través del Oficio N° 330/2016 del Servicio Nacional de Turismo, el Sernac toma conocimiento de hechos que importan infracciones a la ley sobre protección de los derechos del consumidor, y que dan cuenta de la falta de información de precios de los servicios ofertados por parte del proveedor denunciado, esto, según inspección realizada por la fiscalizadora de Sernatur, efectuada con fecha 30 de noviembre de 2016, y que complementa con soporte en imágenes del sitio web del proveedor denunciado. Funda su gestión en lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley N° 20.423 que le permite visitas inspectivas a los proveedores.

Frente a estas circunstancias el Sernac evaluó los antecedentes que resultaron de la diligencia efectuada por la funcionaria de Sernatur, y que



consta en documentación recibida, determinando que en mérito de los mismos, el proveedor incurre en una clara y abierta infracción a la ley del consumidor, por lo que en cumplimiento del mandato legal conferido, y en virtud del artículo 58 g) de la referida ley, se procede a denunciar.

En cuanto al derecho, y a la luz de la normativa legal vigente, la denunciada habría cometido infracción a los artículos 3 inc. 1º letras a) y b), 23 y 30 de la Ley N° 19.496 de la Ley N° 19.496, los cuales transcribe.

Indica que la conducta informada por Sernatur revelan que el proveedor no cumplió con indicar el precio o tarifa de un modo claramente visible en su página web, que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto o contrato. Además, no cumple con su deber de profesionalidad en los términos de vulnerar el derecho a libre elección del consumidor, ni el derecho a recibir una información veraz y oportuna indicando de manera claramente visible y de forma legal el precio o tarifa de los servicios hoteleros que oferta a través de su página web, de forma que se permita el ejercicio de elección antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo (artículo 3 inciso primero letras a) y b) y artículo 23 inciso primero).

Afirma que las obligaciones dispuestas en los artículos citados, son la fórmula que el legislador consideró razonable para resguardar, debidamente, los derechos del consumidor a la información veraz y oportuna, y como consecuencia, a la libre elección del bien o servicio, toda vez que, solo si se tiene el debido acceso a la información, se pueden tomar decisiones de consumo razonadas.

También consigna que las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del infractor, bastando sólo el hecho constitutivo de ella, como ocurre en los casos de infracciones a la Ley de Tránsito, para que se configure y por consiguiente se condene.

Finalmente solicita se tenga por interpuesta la denuncia infraccional, se acoja en todas sus partes y se condene a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, o a las que se estimen procedentes, con expresa y ejemplar condena en costas.

Que la denunciante acompaña, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal y para los fines legales pertinentes, los siguientes documentos: **uno)** copia simple de Resolución Afecta del Sernac N° 0106 de fecha 24 de septiembre de 2015, rolante a fojas 1; **dos)** copia simple de resolución N° 0197 de fecha 18 de diciembre de 2013, rolante de fojas 3; **tres)** copia de oficio N° 330/2016 remitido por la Directora Regional (s) Magallanes y Antártica Chilena, rolante a fojas 9; **cuatro)** anexo oficio Sernac donde notifica incumplimiento de la Ley N° 19.496, rolante a fojas 10; y **cinco)** imágenes sitio web del proveedor, rolante de fojas 11 y 12.

**SEGUNDO:** Que a fojas 27 se tuvo por interpuesta la denuncia citando a las partes a la audiencia estilo.



**TERCERO:** Que a fojas 28 consta estampado de la receptora del Tribunal, que da cuenta de la notificación válida de la denuncia.

**CUARTO:** Que a fojas 32 tuvo lugar la audiencia decretada en la causa, con asistencia de ambas partes.

La denunciante ratifica la denuncia de fojas 13 y siguientes y solicita se dé lugar a ella en definitiva, con costas.

**QUINTO:** La denunciada contesta la denuncia en la audiencia. Señala al Tribunal que son efectivos los hechos que sirven de fundamento a la denuncia, y en cuanto se tomó conocimiento de ella, el mismo día 16 de enero del año en curso, el funcionario encargado del tema inició los trámites en internet para publicar por dicho medio las tarifas de las habitaciones singles, dobles y triples en la temporada alta como baja, según acredita con la fotocopia del aviso publicado en internet, que acompaña bajo apercibimiento legal.

Por lo expuesto solicita se tenga presente la corrección de la infracción y se aplique, en caso de ser procedente, el mínimo de la sanción que establece la ley.

**SEXTO:** Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce.

**SEPTIMO:** La parte denunciante solicita en la audiencia que se tengan por acompañados, con citación. Los documentos señalados en el primer otrosí de la denuncia de fojas 13.

La parte denunciada acompaña en la audiencia fotocopia de publicación de tarifas, rolante a fojas 31.

**OCTAVO:** Que a fojas 32 la denunciada reconoce la efectividad de los hechos que sirven de fundamento a la denuncia. Que debe tenerse presente que el allanamiento a la denuncia, formulado sin reservas, es básicamente una manifestación plena de conformidad con la petición contenida en la denuncia, y que el principal efecto de tal manifestación es el de poner término al proceso mediante una resolución judicial que tenga como base tal allanamiento.

Además, resulta evidente considerar que quien se allana, se somete a la pretensión planteada en su contra, abandonando, en consecuencia, toda oposición o defensa posible. Así pues, en la parte que aduce el allanamiento a la pretensión de la denunciante, predomina la decisión de no defenderse, la voluntad de que se resuelva conforme a la referida solicitud, prescindiendo o no de su fundamentación, ya que la renuncia al derecho de contradicción, que constituye una potestad de la denunciada, le confiere al allanamiento la calidad de acto procesal de disposición, de carácter unilateral, y que se perfecciona sin necesidad del consentimiento de la parte contraria.

**NOVENO:** Que del mérito de los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las normas de la sana crítica, se encuentra acreditado que la denunciada infringió lo establecido en el artículo 3º letra b) de la Ley Nº 19.496. Lo anterior se traduce en el incumplimiento de la obligación de información veraz y oportuna a los consumidores respecto de la exhibición de los precios por el servicio ofertado, en la página web del proveedor.



No obstante lo expuesto, la denunciante no aporta prueba en cuanto a establecer un actuar negligente de la denunciada, como tampoco el menoscabo sufrido por los consumidores a raíz de las infracciones constatadas, que hagan aplicable lo establecido en el artículo 23 inciso 1° de la Ley de Protección de los Consumidores.

**DECIMO:** Que a fin de aplicar la multa señalada en la ley, el Tribunal ha tenido en cuenta lo dispuesto en el inciso final del artículo 24 de la Ley N° 19.496.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1°, 7, 9 a 14 y 17 de la Ley N° 18.287; artículos 3 letra b), 24 y 50 A de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SE DECLARA:**

**A)** Que se condena a la proveedora denunciada, COMERCIAL Y HOTELERA PACIFICO SUR LTDA., para estos efectos representada por don Jorge Sekulovic Rivera, a pagar una multa de **2 (dos)** Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio fiscal, por no cumplir con lo dispuesto en el artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores conforme lo señalado en el considerando noveno precedente.

**B)** Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal de la empresa denunciada si no pagare la multa impuesta dentro del quinto día, por vía sustitución y apremio.

**C)** No ha lugar en condenar en costas a la denunciada, por no haber resultado totalmente vencida.

Remítase copia del fallo al Servicio Nacional del Consumidor en conformidad a lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496. Archívese en su oportunidad.

Rol N° 5.700-V-2016

Dictada por don **Jaime Araneda González**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas. Autorizó don **Leonardo Garbarino Reyes**, Secretario Abogado



CERTIFICADO: Copia fiel de su original que se ha tenido a la vista y que rola a fojas 34 ABSUTA en Causa Rol N° 5700-V-2016 Punta Arenas,

SECRETARIO ABOGADO

